

|                                                                                                                                                                         |                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Nombre completo del contratista:                                                                                                                                        | ROSAURA CHARA MOSCUE                                     |
| Documento de identificación:                                                                                                                                            | 34.599.453                                               |
| Unidad Administrativa:                                                                                                                                                  | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL. |
| No. del contrato:                                                                                                                                                       | 052 DE 2026                                              |
| Cuota:                                                                                                                                                                  | Final 06                                                 |
| Objeto del contrato: PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL SERVICIO AL CIUDADANO, A CARGO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL. |                                                          |
| ACTIVIDADES                                                                                                                                                             |                                                          |

**Actividad 1:** Apoyar en el registro de ingreso de usuarios al Centro Administrativo Municipal – CAM bajo la metodología adoptada por la entidad. con el objetivo de llevar un control de acceso, identificación de usuarios y la obtención de datos estadísticos poblacionales necesarios para la toma de decisiones de la entidad, cuando sea requerido por el supervisor.

- Se dará cumplimiento a la presente actividad mediante el diligenciamiento de la planilla de Excel; “formato registro de ciudadanos”.

A continuación, agrego evidencia planilla de Excel formato F1-RC 105 como ejemplo del registro del ciudadano.

La evidencia 1 del anexo de registro de ciudadanos en el formato del mes de junio del año 2026 se encuentra en el anexo 1. Que se puede visualizar en el siguiente enlace:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nQ-1l5n\\_-LWKQtBCFjVDC-8gwUYvdagT/edit?usp=sharing&ouid=106382474587472125470&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1nQ-1l5n_-LWKQtBCFjVDC-8gwUYvdagT/edit?usp=sharing&ouid=106382474587472125470&rtpof=true&sd=true)

- El trámite al registrar al ciudadano, se le solicita la cédula, se escanea y se procede a llenar los campos en la planilla y se direcciona al ciudadano a la dependencia requerida.

#### EVIDENCIA FOTOGRÁFICA N.º 1



fecha fotografía: 06/18/2026

A continuación, agrego evidencia de la planilla de Excel formato F1- RC 105 como ejemplo y evidencia del registro del ciudadano demostradas en las tablas N° 1,2 y 3.

La evidencia 1 del anexo de registro de ciudadanos en el formato del mes de junio del 2026 se encuentra en el anexo 2. Que se puede visualizar en el siguiente enlace:

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA N. °2



**Nota:** el total de listados de atención, reposan en el equipo de cómputo del punto de atención al ciudadano reposa la información - D:\Usuario\Desktop\ AÑO2026.

Los ciudadanos registrados en el mes de junio fueron 735 ciudadanos.

**Actividad 2:** Brindar apoyo para orientar a los usuarios sobre las dependencias, servicios y tramites de acuerdo a cada necesidad que se presente, considerando la distribución espacial y competencial de la Entidad.

- Se direcciona al ciudadano a las diferentes dependencias de acuerdo con las necesidades y tramites

EVIDENCIA NO 2 TABLA NO 01

| UNIDAD ADMINISTRATIVA A VISITAR                              | TOTAL |
|--------------------------------------------------------------|-------|
| Planeación Aguas                                             | 9     |
| Programas Colombia Mayor                                     |       |
| Secretaria de Salud                                          | 1     |
| Oficina de Gestión de Riesgos                                | 2     |
| Secretaria de Bienestar Social y Participación Comunitaria   | 26    |
| Departamento Administrativo de Hacienda                      | 4     |
| Casa de la Mujer Empoderada                                  | 124   |
| Oficina Asesora Jurídica                                     | 2     |
| Oficina de Renta ciudadana                                   | 2     |
| Oficina de Fomento y Desarrollo Agroambiental                | 4     |
| desarrollo institucional Correspondencia                     | 102   |
| Departamento Administrativo desarrollo institucional - DADI  | 14    |
| Secretaria de Gobierno Paz y Convivencia Ciudadana           | 115   |
| Dirección Técnica de Vivienda y Hábitat                      | 15    |
| Despacho del alcalde                                         | 85    |
| Secretaria de Planeación Ordenamiento Territorial y vivencia | 115   |
| SPOTV - Sisben                                               | 102   |
| Banco de Proyectos                                           | 2     |
| Archivo de Planeación                                        | 4     |
| Oficina de Almacén                                           | 7     |
| TOTAL                                                        | 735   |

Se informa hasta el momento y se direccionara a los ciudadanos que así lo requieran.

**Actividad 3:** Promover, entre los usuarios, el diligenciamiento de los formatos de satisfacción de los servicios recibidos y el uso del buzón de sugerencias, para obtener información sobre la calificación de las dependencias y los servicios en aras del mejoramiento constante de la Entidad.

- Durante el mes de junio 2026, se registran las encuestas en las cuales se evidencia el alto índices de satisfacción de algunos de los usuarios que ingresaron a la alcaldía municipal.

El formato de encuestas de atención al ciudadano se encuentra en el anexo N°3

**Actividad 4:** Brindar asistencia especial a personas en condición de vulnerabilidad o con algún tipo de limitación, para que puedan recibir la atención requerida.

- Durante el mes de junio del 2026 le brinde apoyo al ciudadano a diligenciar el certificado de nomenclatura expedido por la secretaria de Planeación Municipal CAM para radicar en la oficina de Ventanilla Unica en su totalidad. se les brindó apoyo a 5 personas en condición de vulnerabilidad.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA N°3



fecha fotografica : 0/22/2026

**Actividad 5:** Apoyar en la gestión de apertura periódica del buzón de sugerencias de la entidad.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA NO. 4 APERTURA DE BUZONES



**Actividad 6:** Apoyar la creación de las bases de datos y registros de información que para tales efectos determine la supervisión, en relación con la gestión de servicio al ciudadano, cuando sea requerido por la supervisión

- Se brinda apoyo en la creación de las bases de datos y registros de información, cada vez que ingresa un usuario a las instalaciones de la Administración Municipal y a su vez cada que se actualiza alguna información de quien ya se ha registrado.

La Evidencia N°4 FormatomonitorioPQRSD se encuentra en el anexo 4.

**Actividad 7:** Apoyar el proceso de gestión documental de los archivos electrónicos que se produzcan o se obtengan con ocasión del desarrollo de las actividades contractuales.

- Se realizaron los registros de ingreso de 735 ciudadanos que visitaron la entidad para diversos trámites

La evidencia 1 del anexo de registro de ciudadanos en el formato del mes de junio 2026 se encuentra en el anexo 5 Que se puede visualizar en el siguiente enlace

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/19C8mpbTk\\_AeuwGel0WVZ5mDELRm3siLY/edit?usp=sharing&ouid=106382474587472125470&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/19C8mpbTk_AeuwGel0WVZ5mDELRm3siLY/edit?usp=sharing&ouid=106382474587472125470&rtpof=true&sd=true)

TOTAL, DE PERSONAS QUE INGRESARON MATRIZ INGRESO DIARIO DE CIUDADANOS

Se muestra la evidencia de su registro diario

| ETNIA            |          |         |              | TOTAL |
|------------------|----------|---------|--------------|-------|
| Afrodescendiente | Indígena | Mestizo | Otros grupos |       |
| 167              | 84       | 484     |              | 735   |
| GÉNERO           |          |         |              | TOTAL |
| Masculino        | Femenino | LGTBI   |              |       |
| 328              | 407      |         | 735          |       |

| FECHA TOTAL |     |
|-------------|-----|
| 2026        |     |
| 16/06/2026  | 39  |
| 17/06/2026  | 94  |
| 18/06/2026  | 15  |
| 19/06/2026  | 17  |
| 22/06/2026  | 9   |
| 23/06/2026  | 31  |
| 24/06/2026  | 14  |
| 25/06/2026  | 14  |
| 26/06/2026  | 22  |
| 30/06/2026  | 13  |
| 01/07/2026  | 101 |
| 02/07/2026  | 103 |
| 03/07/2026  | 51  |
| 06/07/2026  | 58  |
| 07/07/2026  | 15  |
| 08/07/2026  | 18  |
| 09/07/2026  | 50  |
| 10/07/2026  | 71  |
|             |     |
| TOTAL       | 735 |

El total de ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del CAM en el mes del año 2026 cantidad 735 ciudadanos a diferentes dependencias

Etnia entre los 735ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del CAM  
167ciudadanos afrodescendientes  
84 ciudadanos indígenas  
484 ciudadanos mestizos

Genero de los 735 ciudadanos que ingresaron a las instalaciones del CAM  
328 ciudadanos masculinos  
407 ciudadanos femeninos

ANEXO N° 3 FORMATO DE ENCUESTAS

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1G\_Fx\_gkj\_x3VJCmgcHwrjn8PTekEycvH/edit?usp=sharing&ouid=106382474587472125470&rtpof=true&sd=true

Grupo Poblacional

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO SANTANDER DE QU

MAYO-JUNIO 2026

| Número de documento | Teléfono   | Fecha de Nacimiento | Sexo | Edad | Grupo étnico | Tipo de usuario | Grupo Poblacional | Fecha que se realiza la encuesta | Proceso (oficina) donde recibió la atención:                          | ¿Como fue la atención que recibió por parte del funcionario que le atendió? | ¿Cómo calificaría el tiempo de espera para ser atendido? |
|---------------------|------------|---------------------|------|------|--------------|-----------------|-------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 34561704            | 3137742527 | 14/09/1971          | F    | 55   | Afro         | Comunidad       | Ninguno           | 29/05/2026                       | DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SECRETARIA DE | Buena                                                                       | Buena                                                    |

MAYO-JUNIO

ANEXO N° 4 FORMATO MONITOREO PQRSD



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE SANTANDER DE QUILOCHAO  
NIT 891.906.289-2

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE  
DESARROLLO INSTITUCIONAL

FORMATO MONITOREO PQRSD

JUDICIO PQRSD  
MAY-2024-1050  
VERSION: 8  
FECHA: 23-12-2024

FECHA DE LA APERTURA

3 - Julio 2026

| UBICACIÓN DEL BUÓN | No SOLICITUDES DE PORSD | FIRMA QUIEN APERTURA | FIRMA QUIEN VERIFICA APERTURA |
|--------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------------|
| RICSECA            | 0                       | Ramiro Alan M        | Luis Samuel                   |
| SISBEN             | 0                       | Ramiro Alan M        | Luis Samuel                   |
| SALUD              | 0                       | Ramiro Alan M        | Luis Samuel                   |
| CASA JUSTICIA      | 0                       | Ramiro Alan M        | Luis Samuel                   |
| INSTRUMENTAL       | 0                       | Ramiro Alan M        | Luis Samuel                   |

Visita ciudadanos por municipios, barrios, veredas, ciudades y Departamentos

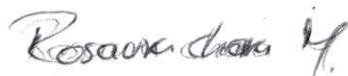
| MUNICIPIO         |           | BARRIO              |           | VEREDA                |          | DEPARTAMENTOS   |           | TOTAL |
|-------------------|-----------|---------------------|-----------|-----------------------|----------|-----------------|-----------|-------|
| B/ Aires          | 24        | Alf Lopez           | 2         | El Águila             | 3        | Bogota          | 8         |       |
| Caldono           | 11        | Alto San Luis       | 2         | Alegrias              | 5        | <u>Cali</u>     | 23        |       |
| <u>Caloto</u>     | <u>16</u> | <u>Asomasol</u>     | <u>2</u>  | <u>La Agustina</u>    | <u>6</u> | <u>Medellin</u> | <u>1</u>  |       |
| <u>Candelaria</u> | <u>2</u>  | <u>El Arroyo</u>    | <u>1</u>  | <u>La Alita</u>       | <u>1</u> | <u>Popayán</u>  | <u>14</u> |       |
| Corinto           | <u>9</u>  | <u>B/ Horizonte</u> | <u>7</u>  | <u>Alt Miraflores</u> | <u>1</u> |                 |           |       |
| Guachene          | <u>8</u>  | <u>Belén</u>        | <u>6</u>  | <u>Alt Paraíso</u>    | <u>3</u> | <u>Total</u>    | <u>46</u> |       |
| <u>Palmira</u>    | <u>1</u>  | <u>Betania</u>      | <u>6</u>  | <u>El Arado</u>       | <u>1</u> |                 |           |       |
| <u>Jamundí</u>    | <u>1</u>  | <u>Bolivariano</u>  | <u>4</u>  | <u>Arauca</u>         | <u>1</u> |                 |           |       |
| <u>Miranda</u>    | <u>4</u>  | <u>Calama</u>       | <u>6</u>  | <u>El Arca</u>        | <u>1</u> |                 |           |       |
| Mondomo           | <u>41</u> | <u>Campito</u>      | <u>10</u> | <u>La Arrinconad</u>  | <u>3</u> |                 |           |       |
| Pescador          | 1         | Canalón             | 3         | La Arrobleda          | 10       |                 |           |       |

|            |     |                     |    |                     |    |  |  |
|------------|-----|---------------------|----|---------------------|----|--|--|
| Suarez     | 4   | Centenario          | 14 | Buena Vista         | 1  |  |  |
| P/ Tejada  | 21  | Centro              | 34 | El Broche           | 1  |  |  |
| Tacueyo    | 1   | Chicao              | 2  | Cachimbal           | 4  |  |  |
| Timba      | 2   | La Colonia          | 2  | Carbonero           | 5  |  |  |
| Toribio    | 8   | La Corona           | 16 | Cascabel            | 2  |  |  |
| El Turco   | 3   | El Dorado           | 4  | Cascada             | 2  |  |  |
| Villa Rica | 4   | La Esperanza        | 5  | La Chapa            | 4  |  |  |
|            |     | <b>G/ Santander</b> | 5  | <b>La Concepcio</b> | 3  |  |  |
| Total      | 161 | Los Guadual         | 1  | Dominguillo         | 6  |  |  |
|            |     | <b>Jamaica</b>      | 1  | Emmanuel            | 1  |  |  |
|            |     | <b>El Jardín</b>    | 3  | Filadelfia          | 2  |  |  |
|            |     | La Joyita           | 5  | Los Guabos          | 1  |  |  |
|            |     | El Libertador       | 5  | El Guayabal         | 2  |  |  |
|            |     | El Limonar          | 4  | <b>El Jaguito</b>   | 1  |  |  |
|            |     | Llano/Alegría       | 1  | Jerusalén           | 1  |  |  |
|            |     | Llano Grande        | 4  | Lomitas             | 4  |  |  |
|            |     | EL Mirador          | 1  | Mandiva             | 1  |  |  |
|            |     | Lourdes             | 10 | La Maria            | 2  |  |  |
|            |     | Nvo México          | 2  | Mazamorrero         | 4  |  |  |
|            |     | C/ Modelo           | 3  | Munchique           | 4  |  |  |
|            |     | M/ Duque            | 30 | Páez                | 2  |  |  |
|            |     | Morinda             | 1  | El Palmar           | 2  |  |  |
|            |     | Nariño              | 13 | Palmichal           | 3  |  |  |
|            |     | Niño J Praga        | 4  | La Palomera         | 6  |  |  |
|            |     | Niza                | 3  | Pavitas             | 3  |  |  |
|            |     | Nva Colombia        | 4  | La Quebrada         | 1  |  |  |
|            |     | Nva Colonia         | 2  | Quinamyo            | 19 |  |  |

|  |                |     |                     |     |                     |                   |
|--|----------------|-----|---------------------|-----|---------------------|-------------------|
|  | Olaya Herrera  | 3   | Quita Perez         | 3   |                     |                   |
|  | Panamericano   | 3   | <b>San Antonio</b>  | 16  |                     |                   |
|  | El Porvenir    | 15  | <b>San Bernabe</b>  | 5   |                     |                   |
|  | Prad Colina    | 2   | <b>San Bosco</b>    | 1   |                     |                   |
|  | El Rosario     | 2   | <b>San Francisc</b> | 1   |                     |                   |
|  | Los Samanes    | 2   | San Jeronimo        | 1   |                     |                   |
|  | La Samaria     | 8   | San Pedro           | 11  |                     |                   |
|  | San José       | 14  | San Rafael          | 4   |                     |                   |
|  | Santa Anita    | 10  | Santa Lucia         | 2   |                     |                   |
|  | Santa Clara    | 4   | Santa Maria         | 1   |                     |                   |
|  | Santa Inés     | 1   | Santa Rosa          | 2   |                     |                   |
|  | Tucán          | 3   | Santana             | 2   |                     |                   |
|  | La Victoria    | 4   | El Tajo             | 1   |                     |                   |
|  | Vida Nueva     | 1   | Taminango           | 6   |                     |                   |
|  | Villa Camila   | 1   | La Toma             | 3   |                     |                   |
|  | Villa Colombia | 6   | El Toro             | 3   |                     |                   |
|  | Villa del Sur  | 11  | Tres Quebra         | 4   |                     |                   |
|  | Villa kela     | 8   | La Vetica           | 3   |                     |                   |
|  | Villa Sofía    | 4   | Vilachi             | 7   |                     |                   |
|  |                | 330 |                     | 198 |                     |                   |
|  |                |     |                     |     | <b><u>TOTAL</u></b> | <b><u>735</u></b> |

- De los 735 Ciudadanos que ingresaron a la Alcaldía Municipal de Santander de Quilichao CAM  
En el mes de junio del año 2026 corresponden  
330 ciudadanos del sector urbano.  
198 ciudadanos del sector rural.  
161 ciudadanos de diferentes municipios.  
46 ciudadanos de diferentes ciudades.

En el equipo de cómputo del punto de atención al ciudadano reposa la *información* - D:\Usuario\Desktop\AÑO2026.



**ROSAURA CHARA MOSCUE.**

Documentos adjuntos: (Informe de contratista, cuenta de cobro y planilla de pago seguridad social y Pensión fecha de presentación: junio del 2026)